



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000296046

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028174-36.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada JOSIMARA RITA GIROTTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), MILTON CARVALHO E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

WALTER EXNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º: 1028174-36.2023.8.26.0506.

Apelante(s): Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Apelado(s): Josimara Rita Girotto (JG)

Ação: Indenizatória.

Comarca: Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível.

Juiza Prolatora: Ana Paula Franchito Cypriano.

Voto nº 41.249

Apelação. Prestação de serviços. Instagram. Apropriação da conta da autora por terceiros, com aplicação de golpes contra seus seguidores. Causa de pedir oriunda da demora na recuperação e não da “invasão” em si. Manifesta falha na prestação de serviço e de segurança. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Indenização mantida no patamar estabelecido, visto que adequado aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Ônus sucumbenciais devidos pela ré, que decaiu integralmente. Princípio da Causalidade que cede ao da Sucumbência. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Josimara Rita Girotto contra Facebook Serviços Online do Brasil Ltda., que a r. sentença de fls. 124/129, de relatório adotado, julgou procedente.

Inconformada, recorre a ré alegando, em suma, que a apelada não tomou os devidos cuidados na proteção de sua senha e de seus dados, de modo que é a culpada, junto com o fraudador, pela invasão de sua conta. Assevera que houve a recuperação, administrativamente, em 5 dias. Discorre sobre as

diversas ferramentas que disponibilizar para garantir a segurança da plataforma como também para o restabelecimento de conta, notadamente a “autenticação de dois fatores”, além da recomendação de que os usuários sempre mantenham o número de telefone e e-mail atualizados, sendo possível, ainda, a escolha de dois amigos do Instagram para auxiliar no processo de verificação de identidade. Aponta a ausência de dano moral, pugnando, subsidiariamente, a redução do “*quantum*” indenizatório. Por fim, alega que é indevida sua condenação aos ônus sucumbenciais, tendo em vista que não deu causa à propositura da demanda.

O recurso foi contra-arrazado pela parte adversa e encaminhado a este Tribunal.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Como bem pontuado na r. sentença, a cujo relatório se faz remissão para melhor e mais eficiente compreensão do objeto da lide, a causa de pedir da reparação por danos morais não advém simplesmente da invasão da conta da autora, a qual contribuiu - indubitável e lamentavelmente - para que terceiros a tomassem; mas, pela demora, por parte da ré, em providenciar a sua recuperação (fls. 9, terceiro parágrafo).

Posto isso, é incontroverso que a autora, apelada, contribuiu fortemente para que a sua conta fosse acessada e tomada por terceiros, o que nem de longe, com a

devida vênia, configura “invasão por hacker”, afinal, é intrínseco a tal expressão crer que tal conduta decorreria de violação tecnológica aos sistemas de segurança implementados pela ré.

Notadamente, como se vê a fls. 14/19, foi a própria autora que, atestando toda sua incúria e descautela, franqueou o acesso à sua conta para os fraudadores, por meio da juntada do *link* de recuperação e confecção de vídeo, manifestamente genérico, que contribuiu para perpetrar fraudes contra seus seguidores.

Ocorre que, como bem decidido, a despeito da conduta negligente da recorrida, destacando que ela mesma confirma que já é a segunda conta “hackeada”, tais fatos não são suficientes para afastar a responsabilidade da ré no que toca à solução do problema, o que de fato se discute nesta lide.

Ora, tão logo a conta foi “hackeada”, a autora entrou em contato com o suporte, noticiando o episódio, e postulando pela ação corretiva, a qual só se confirmou depois de cinco dias.

Nesse contexto, ao contrário do que quer fazer crer a apelante, o interregno supramencionado não representa solução efetiva e célere em período exíguo, mas, de prazo bastante extenso, sobretudo no ambiente digital e de redes sociais, cujo alcance além de global é imediato.

Portanto, incontroversa, no caso concreto, a falha na prestação do serviço oferecido pela ré que, na condição de administradora da plataforma, tem a obrigação de

garantir não só a inviolabilidade das contas, mas a sua retomada quando vencida a etapa de segurança anterior, sendo certo que as diversas ferramentas alegadamente disponibilizadas para tal fim se mostraram insuficientes à inibição do ilícito cibernético, inclusive com prejuízo a seguidores da autora (fls. 33/42), evento que, aliás, insere-se no risco da atividade por ela (ré) desenvolvida, caracterizando fortuito interno.

No mais, não se olvida que o usuário é obrigado a resguardar sua senha de terceiros, mas, no presente caso, e muito embora fora confessado o deslize da autora em seu dever de cuidado, conforme fartamente exposto acima, não se demonstrou a adoção de nenhuma conduta concreta a permitir a mais pronta retomada do acesso à conta pela autora, embora a ré tenha sido reiteradamente instada a tanto, ao passo que nada demonstrou ter feito para solucionar o imbróglio.

Reprise-se, neste contexto, no que toca à recuperação da conta, verdadeira de causa pedir, é irrelevante a conduta pretérita da apelada, a qual, por sua vez, não “vacilou” em recorrer à ré para retomada de seu acesso, já que o fez prontamente (fls. 20/27).

Por conseguinte, as considerações feitas em razões recursais – as quais, bem se diga, beiram à afronta a dialeticidade – em nada infirmam os fundamentos da r. sentença, sobretudo os de fls. 125/127.

Superado esse ponto, uma vez que a conta foi utilizada, efetivamente e com sucesso, para perpetrar

golpes contra seguidores, prejudicando a imagem da recorrida, durante o demorado processo de restabelecimento, no qual nem sequer houve bloqueio, é de rigor a manutenção dos danos morais.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Restabelecimento da conta de usuária, hackeada do aplicativo "Instagram". Relação de consumo. Não comprovada a culpa exclusiva da vítima como causa do evento danoso. Falha na prestação do serviço. Demora injustificada para recuperação da conta. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC. Conversão do pedido em perdas e danos. Impossibilidade se, até o momento, não há requerimento dos autores nesse sentido, nem prova inequívoca de que se tornou impossível a tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente. Artigo 499 do CPC. Majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Confirmação da tutela de urgência. Manutenção da multa diária fixada em sede de agravo de instrumento. Possibilidade de readequação pelo juiz da causa, na fase de cumprimento de sentença. Artigos 536, § 1º e 537, ambos do. Desprovido o apelo da corré Facebook e parcialmente provido o apelo dos autores.” (Apelação Cível n. 1035421-93.2021.8.26.0100, Rel. Desa: Lidia Conceição, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 21/07/2022).

No tocante ao valor indenizatório dos danos morais, sabe-se que sua mensuração constitui tarefa das mais complexas, sendo árduo e sinuoso o caminho a ser percorrido pelo hermeneuta, que deve observar que essa questão

recomenda sempre a máxima prudência e cautela, a fim de se evitar enriquecimento indevido, ou punição insuficiente àquele que provocou a indevida dor moral.

Assim, levando-se em consideração as condições pessoais das partes, a reprovabilidade da conduta da ré, a dimensão do dano impingido, especificidades do caso em tela conforme acima exposto, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, afigura-se correta e justa a quantia fixada (cinco mil reais).

Ultrapassadas essas questões, tendo decaído integralmente, é de rigor carrear as obrigações sucumbenciais (não mais ônus) em desfavor da ré, observando-se que o princípio da causalidade cede ao princípio da sucumbência.

Destarte, mantenho a r. sentença em todos os seus termos, não havendo que se falar em majoração dos honorários, pois, já fixados no teto legal.

Por fim, restam advertidas as partes que em caso de discordância do entendimento aqui exarado deverão manejar a via processual adequada, lembrando-se o disposto no art. 1.026, §2º do CPC, que prevê a aplicação de multa processual em caso de embargos de declaração protelatórios, em combinação com o inciso VII, do artigo 80 e com o art. 81; sem prejuízo de aplicação, inclusive, daquela estabelecida no §2º, do artigo 77, todos do CPC, as quais não estão acobertadas pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gratuidade.

Isto posto, pelo meu voto, **nego**
provimento ao recurso.

WALTER EXNER

Relator